

**MĂSURI DE RESTRUCTURARE,
MODERNIZARE ȘI DE REGÂNDIRE A
ROLULUI ȘI MODULUI DE
FUNȚIONARE AL ADMINISTRAȚIEI
PUBLICE ÎN CONDIȚIILE CERUTE
DE SOCIETATEA
INFORMAȚIONALĂ.
STUDIU DE CAZ: JUDEȚUL GORJ**

Constanta Enea, conf. univ. dr, Univ. C. Brâncuși
din Târgu – Jiu, Gorj, Romania
mail:eneacostante@yahoo.com

Amelia Georgiana Boncea, prof. univ. dr, Univ. C.
Brâncuși din Târgu – Jiu, Gorj, Romania,
mail:boncea@utgjiu.ro

Constantin Enea, conf. univ. dr, Univ. C. Brâncuși
din Târgu – Jiu, Gorj, Romania
mail:eneacostante@yahoo.com

Rezumat:

Spiritul strategiei de la Lisabona (2000) definește o nouă oportunitate de creștere a competitivității la toate nivelurile, ce are ca suport punerea cunoașterii științifice, a infrastructurii acesteia și a mecanismelor de implementare în slujba noii economii bazată pe o nouă revoluție orientată către o viață mai bună pentru generațiile prezente și următoare, ținând sub control marile riscuri pe care le aduc acțiunile globalizate în condiții de incertitudine.

Odată cu relansarea Strategiei Lisabona (2005), politica de coeziune a fost recunoscută ca un instrument principal la nivelul Comunităților, contribuind la implementarea ideii de creștere economică și a locurilor de muncă – nu doar pentru ca reprezintă o treime din bugetul Comunității, dar și pentru că strategiile alcătuite la niveluri locale și regionale trebuie să formeze o parte integrantă a efortului de a promova dezvoltarea durabilă la nivel teritorial.

Perioada de programare 2007-2013 propune ca unul dintre domeniile de intervenție ale Fondurilor Structurale, respectiv al Fondului Social European, reforma și modernizarea capacității administrative, în contextul realizării unei bune guvernări, cu deosebire în acele domenii generatoare de progres, precum domeniul economic, ocuparea forței de muncă, educație, social și mediu.

România se află în fața celei mai importante oportunități de dezvoltare, la aproape 4 ani de la data aderării la Uniunea Europeană și a integrării într-o economie tot mai globalizată. Viitorul României este acela al unei economii dinamice, competitive și inovative, funcționând în structurile economice, sociale și politice ale Uniunii Europene și

**RESTRUCTURING MEASURES,
UPGRADING AND RETHINKING OF
THE ROLE AND FUNCTIONING OF
THE GOVERNMENT UNDER THE
REQUIRED INFORMATION
SOCIETY.
CASE STUDY: GORJ**

Constanța Enea Associate Prof. Phd., University
“Constantin Brâncuși”, Târgu-Jiu, Gorj, Romania
mail:eneacostante@yahoo.com

Amelia Georgiana Boncea, Prof. Phd., University
“Constantin Brâncuși”, Târgu-Jiu, Gorj, Romania
mail:boncea@utgjiu.ro

Constantin Enea Associate Prof. Phd., University
“Constantin Brâncuși”, Târgu-Jiu, Gorj, Romania
mail:eneacostante@yahoo.com

Abstract:

The spirit of the Lisbon strategy (2000) defines a new opportunity to increase competitiveness at all levels, which is supported by the implementation of scientific knowledge, infrastructure and its implementation mechanisms to serve the new economy based on a new revolution, a life-oriented good for present and next, taking control of major risks that affect global action under uncertainty.

With the relaunch of the Lisbon Strategy (2005), the policy has been recognized as a primary tool at the community level, helping to implement the idea of growth and jobs - not only because a third of the Community budget, but also that the strategies drawn up at the local and regional levels should form an integral part of efforts to promote sustainable development at local level.

Programming period 2007-2013 suggests that one of the areas of intervention of the Structural Funds, namely the European Social Fund reform and upgrading administrative capacity in the context of achieving good governance, especially in those areas that generate progress, as well as economic, employment, education, social and environmental.

Romania is the most important development opportunities, nearly four years after accession to the European Union and integration in an increasingly globalized economy. Romania's future is that of a dynamic, competitive and innovative, working in the economic, social and political European Union and the global economy.

In this context, we can say that “we need to rebuild post-integration is first and foremost a spiritual and institutional process that must include

ale economiei globale.

*In acest context, se poate aprecia că "reconstrucția de care avem nevoie pentru perioada de postintegrare este, în primul rând, un proces **spiritual-instituțional** care trebuie să cuprindă pe toți purtătorii de interese publice și private.*

De aceea, Programului Național de Reforme al României pentru perioada 2007-2010, elaborat în contextul Strategiei Europene pentru Creștere și Ocupare (Strategia Lisabona revizuită) statuează că „atingerea performanțelor economice și de ocupare, corelate cu un sistem social echitabil, reprezintă esența politicilor orientate spre dezvoltarea durabilă a României în perioada vizată” și că “Îmbunătățirea capacității administrative - constituie o prioritate orizontală de o importanță majoră, care vizează asigurarea cadrului necesar susținerii competitivității prin măsuri specifice în domenii cheie”.

Toate acestea conduc la necesitatea de a implementa un sistem informatic de gestionare a instituției prefectului. Studiul în această lucrare evidențiază sistemul informatic integrat în administrația publică locală a județului Gorj, în cazul modernizării instituționale prin introducerea tehnologiei informației care va duce la creșterea eficienței administrației publice, debirocratizare și îmbunătățirea calității serviciilor publice oferite cetățenilor.

Cuvinte cheie: sistem de informații, eficiență, administrația publică locală, debirocratizare.

Introducere:

Odată cu aderarea României la UE, țara noastră beneficiază de fonduri europene nerambursabile în vederea apropierei condițiilor economice și sociale naționale de cele ale țărilor dezvoltate din Uniunea Europeană, pentru îmbunătățirea nivelului de viață al cetățenilor români, azi cetățeni europeni.

Gestionarea fondurilor comunitare se realizează într-un cadru nou, în conformitate cu regulile comunitare și dispozițiile naționale și în baza unor strategii coerente, elaborate la nivel național, dar în strânsă legătură cu prevederile stabilite prin strategiile Uniunii Europene. În perioada de dinainte de aderare, dar mai ales în primul an al acesteia, România a depus eforturi considerabile să-și ajusteze structurile instituționale pentru a face față provocărilor dar și a beneficia de avantajele statutului de stat membru, unul din aceste avantaje reprezentându-l accesul la fondurile comunitare.

În acest context, se poate afirma că, ultimele decenii ale secolului trecut au fost marcate de o serie de schimbări majore în domeniul tehnicii informaționale, conducând la crearea și dezvoltarea unui nou tip de societate, *cea informațională*

all public and private interests carriers” (revised Lisbon Strategy, 2005, p.4). Therefore, the Romanian National Reform Programme for 2007-2010, elaborated in the context of the European Strategy for Growth and Employment Strategy (revised Lisbon Strategy, 2005, p.4) states that “to achieve economic and employment performance, coupled with a social system is the essence of policies aimed sustainable development in Romania in the subject” and “Improving the administrative capacity - is a horizontal priority of utmost importance, aimed at providing the specific measures necessary to sustain competitiveness in key areas”. To change the background of the relationship between the administration and the citizen has an important role covering the work of public administrations in order to seek the powers of the institution and the citizens of the services offered by county government. All this leads to the need to implement a management information system of the institution of the prefect.

The study in this paper just highlights the integrated information system in local public administration of the county, where disclosure of institutional modernization, the introduction of information technology has resulted in increased efficiency of public administration, debureaucratization and improving quality of service delivered to citizens.

Keywords: information system, efficiency, local public administration, debureaucratization

Introduction:

Once Romania joins the EU, our country benefits from EU funding grants for national economic and social conditions approaching those of developed countries in the European Union to improve the life of Romanian citizens, today's Europeans. Management of EU funds is carried out in a new frame in accordance with national and Community rules and regulations based on coherent strategies developed at national level, but in close liaison with the strategies set by the European Union. In the period before accession, especially in its first year, Romania has made considerable efforts to adjust its institutional structures to meet the challenges and reap the benefits of membership, one of the advantages depicting access to EU funds.

In this context, we can say that the last decades of the last century were marked by a series of major changes in information technology, leading to the creation and development of a new company, the information (emphasis added).

The essence is the use of integrated information society, massive and generalized information and communication technologies in all areas of economic and social life, including

(sublinierea noastră).

Esența societății informaționale constă în folosirea integrată, masivă și generalizată a tehnologiilor informațiilor și comunicațiilor în toate domeniile vieții economice și sociale, incluzând *administrația publică* (sublinierea noastră), producția materială și artistică, serviciile, petrecerea timpului liber etc. Societatea informațională integrează obiectivele dezvoltării durabile, bazată pe dreptate socială și egalitatea șanselor, protecție ecologică, libertate, diversitate culturală și dezvoltare inovativă, restructurarea industriei și a mediului de afaceri.

Informatizarea societății poate fi realizată cu succes numai în condițiile unei infrastructuri informaționale bine organizate și eficient dirijate. La nivel european, din acest punct de vedere, a fost aprobată o strategie de dezvoltare comună sectorială, ce influențează în mod direct strategiile naționale în domeniul serviciilor informatice și a comunicațiilor. Este vorba despre ”i2010 Strategia Uniunii Europene pentru societate informațională și media” (i2010 este prescurtarea inițiativei ”O societate informațională europeană pentru creșterea economică și ocuparea forței de muncă”)[1]. Strategia menționată, este generată pe domeniul Tehnologiei Informației și Comunicațiilor (ITC), dar are componente specifice domeniului administrației publice, a serviciilor oferite către cetățean. Principalele obiective urmărite de strategia de dezvoltare comună în domeniul sectorial, la nivel european, sunt:

- Crearea unui spațiu unic informatic european, prin promovarea unui mediu deschis și competitiv al serviciilor din domeniul societății informaționale și media;
- Creșterea competitivității în cercetarea din domeniul ITC; și
- Susținerea incluziunii, a unor servicii publice mai bune și creșterea calității vieții prin utilizarea tehnologiilor ITC.

După cum se poate constata, atingerea primului și ultimului obiectiv necesită implementarea unor servicii la competitive la nivelul administrației locale. Cel de-al doilea obiectiv influențează dezvoltarea serviciilor și a infrastructurii necesare societății informaționale, și prin urmare și a serviciilor disponibile în administrația publică locală.

Modernizarea administrației publice din România nu se poate realiza fără a ține seama de necesitatea îmbunătățirii sistemului informațional[2].

Scopul acestui studiu privind dezvoltarea sistemului informațional în administrația publică este de a face cunoscută importanța dezvoltării sistemului informațional în realizarea unei administrații publice moderne și de a prezenta căile de îmbunătățire a transmiterii datelor și a circuitului informațional. Acest scop se încadrează în obiectivul general al administrației publice la nivelul țării, respectiv de modernizare a administrației publice, prin introducerea unui sistem informațional corespunzător cerințelor impuse de societatea informațională și

government (emphasis added), material and artistic production, services, leisure etc. Information Society incorporating sustainable development objectives, based on social justice and equal opportunities, environmental protection, freedom, cultural diversity and innovative development, restructuring and business environment.

Computerization of the company can be successful only if a well-organized and efficient information infrastructure directed. At European level, in this regard was approved a joint sectoral development strategy, which directly affects the national strategies for communications and information services. It's i2010 European Union Strategy for Information Society and Media "(stands i2010 initiative" A European Information Society for growth and employment ") [1]. Strategy that is generated on the Information and Communications Technology (ICT), but has components specific to public administration, citizen services. The main objectives of the Common Development Strategy Sector at European level are:

- Creating a single European information space by promoting an open and competitive services in the information society and media;
- Increased competitiveness in the field of ICT research, and
- Supporting Inclusion of better public services and improving quality of life by using ICT technologies.

As can be seen, reaching the first and last goal requires the implementation of competitive services at local government level. The second objective of influencing the development of necessary infrastructure services and information society, and thus the services available in local government. Modernization of public administration in Romania can not be achieved without taking into account the need to improve information system [2]. The purpose of this study on public administration information system development is to make known the importance of information system development to achieve a modern public administration and to present ways of improving data transmission and information flow. This goal is within the overall objective of the government in the country, namely the modernization of public administration by introducing an appropriate information system requirements of the Information Society and aims to support progress achieved under the Twinning Project RO03/IB / OT/01:

- Improve the quality and accessibility of government services citizens, businesses, etc.
- Use of modern means of communication;
- Quick access to specific database administration, and
- To achieve a fast and efficient information flow necessary decision-making.

Application content

vizează, conform suportului de curs realizat în cadrul Proiectului de înfrățire instituțională RO03/IB/OT/01:

- creșterea calității și accesibilității serviciilor oferite de administrația publică cetățenilor, mediului de afaceri, etc;
- utilizarea mijloacelor moderne de comunicație;
- acces rapid la baza de date specifică administrației publice; și
- realizarea unui flux informațional rapid și eficient, necesar procesului decizional.

Conținut:

Societatea informațională – societate omenească normală ce poartă amprenta modernismului informațional specific avalanșei informaționale.

În contextul aderării țării noastre la Uniunea Europeană, administrația publică trebuie să-și ia propriile măsuri de restructurare, modernizare și chiar de regândire a rolului și modului de funcționare, în special în condițiile cerute de societatea informațională.

Pentru ca societatea informațională să aducă beneficii tuturor, ea trebuie să se dezvolte într-un cadru național care să răspundă cerințelor locale, în corelație cu mediul regional național și internațional. Sistemul informațional trebuie să constituie suportul de aplicare și de simplificare a unor reguli și proceduri administrative în scopul asigurării unui acces larg și nediscriminatoriu al publicului la servicii publice, precum și reducerii tarifelor pentru aceste servicii și a costurilor de operare și personal. Informația însăși, constituie, conform studiului menționat anterior, un simbol al timpului nostru care necesită instrumente specifice: computere, telefoane, copiatoare, faxuri etc.

Se poate afirma, fără nici un fel de îndoială, că informația a devenit una din cele mai importante resurse strategice pentru toate tipurile de organizații, inclusiv pentru administrațiile publice. Culegerea, procesarea, transmiterea și stocarea datelor sunt esențiale pentru calitatea deciziilor și finalitatea acestora. Informația devine astfel materia primă de bază a societății informaționale și sursa principală de modelare a mentalității și a comportamentelor oamenilor. Totodată, accesul la informațiile publice conferă transparență procesului de management și în mod cert susține dezvoltarea societății în ansamblul ei.

Deoarece politicile pot fi eficace numai atunci când sunt pregătite și implementate corect, sistemul informațional joacă un rol deosebit de important în aplicarea acestor principii, pentru toate țările Uniunii Europene și mai ales pentru structura sistemului administrativ ale acestora.

În țările Uniunii Europene se aplică din ce în ce mai mult principiile bunei guvernări și anume (Catană, 2009, p.126): deschiderea, participarea, responsabilitatea, eficacitatea și coerența. Fiecare principiu este important pentru stabilirea unei

Information Society - normal human society which bears the imprint of modernism specific information avalanche information.

In the context of Romania's accession to the European Union, government must take their own measures of restructuring, modernization and even rethink the role and functioning, in particular the requirements of the Information Society.

To make the information society to benefit everyone, it should develop a national framework to meet local requirements, in line with national regional and international environment. The information must be support and simplify implementation of rules and administrative procedures to ensure a broad and non-discriminatory public access to public services and charges for these services and reduce operating costs and staffing. The information itself is, according to the study mentioned above, a symbol of our time that requires specific tools: computers, phones, copiers, faxes, etc..

We can say without any doubt, that information has become one of the most important strategic resource for all types of organizations, including government. The collection, processing, transmission and storage are essential to quality of decisions and their purpose. Information becomes raw material for the information society and the main source of modeling human behavior and mentality. However, access to public information management process provides transparency and certainly supports the development of society as a whole.

Since policies can be effective only when properly prepared and implemented information system plays an important role in applying these principles for all EU countries and especially the structure of their administrative system.

In European Union countries increasingly apply the principles of good governance and more specific (Catană, 2009, p.126): openness, participation, accountability, effectiveness and coherence. Each principle is important to establish a democratic government. They lay the foundation for democracy and rule of law in Member States, and applies to all levels of government - global, European, national, regional and local levels. In Romanian law, Law 195/2006 of decentralization, administrative capacity defines as "all material resources, institutional and human resources available to administrative-territorial unit and the actions they carry it to exercise the powers exercised by law." According to the World Bank, for an organization to have sufficient administrative capacity must meet four basic functions to achieve its objectives:

- Strategic planning and evaluation (decision making);
- Mobilize resources (including financial and management);

guvernări democratice. Ele pun baza democrației și regula de drept în Statele Membre, și se aplică la toate nivelele guvernului - global, european, național, regional și local.

În legislația românească, Legea cadru a descentralizării 195/2006, definește capacitatea administrativă ca fiind “ansamblul resurselor materiale, instituționale și umane de care dispune o unitate administrativ-teritorială precum și acțiunile pe care le desfășoară aceasta pentru exercitarea competențelor exercitate prin lege”. Conform World Bank, pentru ca o organizație să aibă capacitate administrativă trebuie să îndeplinească satisfăcător patru funcții de bază pentru a-și atinge obiectivele:

- planificare strategică și evaluare (luarea deciziilor);
- mobilizarea resurselor necesare (inclusiv financiare și de management);
- comunicare și coordonare; și
- negociere și soluționarea conflictelor.

Cunoscutul expert în domeniu Tony Verheijen, autor al multor studii coordonate de Banca Mondială, consideră în lucrarea sa “Administrative Capacity Development, a race against time?”, citată de documentele Comisiei Europene [3], că, capacitatea instituțională și administrativă, poate fi definită, de regulă, ca “un set de caracteristici relative la capitalul uman din sectorul public și la performanța și succesul implementării politicilor publice”.

La nivelul administrațiilor publice locale, deci și la nivelul administrației gorjene, conceptul de “capacitate” subliniază atenția ce trebuie dată dezvoltării strategiilor și competențelor care maximizează oportunitățile de implementare a politicilor publice. Aspectele tipice ale capacității administrative din pot fi considerate calitatea funcționării publice, caracteristicile organizaționale, gradul de utilizare a tehnologiei informației în structura administrației, relațiile interguvernamentale și nu în ultimul rând, modul de interrelaționare între guvern și mediul social și economic.

Așadar, în centrul reformei administrației publice [4], se află capacitatea administrativă (Verheijen, 2000, p.3). O reformă eficientă presupune în mod obligatoriu o mai bună capacitate a funcționarilor și angajaților sectorului public de a gestiona serviciile și a face să funcționeze mecanismul administrației atât pe plan vertical cât și pe plan orizontal. O bună capacitate administrativă reprezintă, de fapt, un mod eficient de funcționare a autorității ierarhice, eficacitatea serviciilor și un bun control al activităților personalului. De aceea, *la nivelul Instituției Prefectului Gorj, accentul trebuie să se pună pe de o parte, pe un management eficient într-un cadru instituțional coerent, iar pe de altă parte, pe capacitatea de a implementa deciziile* (sublinierea noastră). În acest sens, pot fi operaționalizate instrumente practice pentru o mai bună guvernare și o mai bună monitorizare. Putem afirma că fundamentarea capacității administrative a

- Communication and coordination, and
- Negotiation and conflict resolution.

Noted expert Tony Verheijen, author of many studies coordinated by the World Bank, believes in his “Administrative Capacity Development, A Race Against Time?” Cited by the European Commission documents [3], that institutional and administrative capacity may be defined generally as “a set of features relative to human capital and public sector performance and successful implementation of public policies.” At local government level, and therefore the administration Gorj, the concept of “capacity” points to be given attention and skills development strategies that maximize opportunities for public policy implementation. Typical aspects of the administrative capacity of public officials can be considered quality, organizational characteristics, the use of information technology in government structures, intergovernmental relations and not least, how the interrelationship between government and social and economic environment.

Therefore, public administration reform in the center [4], is the administrative capacity (Verheijen, 2000, p.3). An effective reform necessarily implies a greater capacity of public sector officials and employees to manage their services and making government mechanism to operate both vertically and horizontally. A good administrative capacity is, in fact, an effective functioning of hierarchical authority, the effectiveness of services and a better control of personnel activities. Therefore, the Institution Gorj Prefecture, emphasis should be placed on the one hand, effective management in a coherent institutional framework, and on the other hand, the ability to implement decisions (emphasis added). In this sense, can be operationalized practical tools for better governance and better monitoring. We can say that the foundation administrative capacity of public administration is based, according to the managing authority for OP “Administrative Capacity”, by:

- Selection, training and motivation of civil servants: the administrative capacity of central government and local authorities involved in the reform process is backed by highly trained professional civil servants and motivated staff, recruited and selected in an objective and fair;

- Simplification of regulations leads naturally to the administrative simplification;

- Communication between public authorities and public communication by the citizen who plays an important role in strengthening the administrative capacity of the authorities and the efficiency of their activities, and

- Effective management tools, namely, strengthening the administrative capacity of public administration depends on the implementation of new and modern management tools and disseminating best practices.

Romanian National Reform Programme for

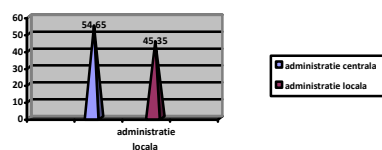
autorităților administrației publice se bazează, conform autorității de management pentru programul operațional „Dezvoltarea capacității administrative”, pe:

- selecția, formarea și motivarea funcționarilor publici: capacitatea administrativă a autorităților administrației publice centrale și locale angrenate în procesul de reformă este susținută prin funcționari publici foarte bine pregătiți profesional și motivați, recrutați și selectați în mod obiectiv și corect;
- simplificarea reglementărilor ce conduce în mod natural la simplificarea administrativă;
- comunicarea între autoritățile administrației publice și comunicarea publică către cetățean ce ocupă un loc important în întărirea capacității administrative a autorităților și în eficientizarea activităților acestora; și
- instrumente de management eficiente, respectiv, întărirea capacității administrative a autorităților administrației publice depinde și de implementarea unor instrumente noi și moderne de management și de diseminarea bunelor practici.

Programului Național de Reforme al României pentru perioada 2007-2010, elaborat în contextul Strategiei Lisabona revizuită, identifică *îmbunătățirea capacității administrative* (sublinierea noastră), ca una din prioritățile sale.

Capacitatea de adaptare a instituțiilor la cerințele în schimbare ale mediului socio-economic, precum și la statutul de stat membru al Uniunii Europene constituie una din prioritățile reformei administrației publice românești. Acest proces, care se desfășoară atât la nivel central cât și la nivel local, are ca obiective de referință elaborarea și promovarea politicilor publice și a actelor normative naționale în conformitate cu standardele Uniunii Europene și cu acquis-ul comunitar și crearea cadrului instituțional adecvat pentru desfășurarea procesului de descentralizare administrativă și financiară. Atingerea acestor obiective presupune adoptarea unor instrumente și metode moderne de management în diferite domenii de interes public și creșterea capacității de gestionare eficientă a programelor cu finanțare externă, în contextul creșterii gradului de transparență în relațiile publice. Ponderea administrației publice centrale, în anul 2009, a fost de 43,35% iar ponderea administrației publice locale a fost de 54,65% (figura nr.1).

Figura nr. 1: Ponderea funcțiilor publice din administrația publică centrală și locală la 31.12.2009

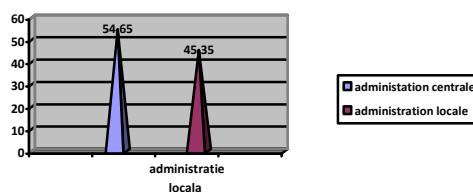


Sursa: Raportului privind managementul funcțiilor publice și al funcționarilor public pentru anul 2009, ANFP

În domeniul gestionării politicilor publice,

2007-2010, elaborată în contextul Strategiei Lisabona revizuită, identifică *îmbunătățirea capacității administrative* (emfază pusă) ca una din prioritățile. Instituțiilor' abilitate de a se adapta la cerințele schimbătoare ale mediului socio-economic și la statutul de membru al Uniunii Europene este una din prioritățile reformei administrației publice românești. Acest proces, care are loc atât la nivel central cât și la nivel local, are ca obiective de referință dezvoltarea și promovarea politicilor publice și a legislației naționale în conformitate cu standardele Uniunii Europene și cu acquis-ul comunitar și creșterea cadrului instituțional adecvat pentru desfășurarea procesului de descentralizare administrativă și financiară. Atingerea acestor obiective presupune adoptarea unor instrumente și metode moderne de management și de diseminarea bunelor practici.

Fig. 1: Share of public functions from central government and local 31.12.2009



Source: Report on management of public functions and public officials for 2009, NCSA

În managementul politicilor publice, Guvernul României a început implementarea procesului de îmbunătățire a deciziei, având ca scop creșterea responsabilității instituțiilor publice în relația cu rezultatele politicilor promovate. La nivelul instituțiilor de administrație centrală, se va consolida capacitatea ministerelor de a dezvolta și de a efectua studii de impact detaliate.

Procesul de reformă a administrației publice este devenind din ce în ce mai dificil din cauza creșterii complexității. Numărul de părți implicate în acest proces a crescut. Evoluția legală și instituțională creează nevoia de a crește eforturile pentru a menține coerența și eficacitatea noilor structuri. Ritmul schimbării a accelerat accesul la Uniunea Europeană și scopul reformei realizat prin Programul Operațional Capacitate Administrativă (OP) este mai mare decât cel al reformei administrației publice. Este necesar să se monitorizeze progresul în mod regulat pentru a evalua rezultatele, să se identifice și să se implementeze măsuri corective. ACD va crea mecanisme pentru planificarea eficientă și coordonare.

Ținând cont de situația curentă, pe baza analizei problemelor și analizei punctelor forte, punctelor slabe, oportunităților și amenințărilor

Guvernul României a demarat implementarea unui sistem îmbunătățit de luare a deciziilor, având ca obiectiv creșterea responsabilizării instituțiilor publice în raport cu rezultatele politicilor publice promovate. La nivelul instituțiilor administrației publice centrale, se va întări capacitatea ministerelor de a elabora studii de impact adecvate și aprofundate.

Coordonarea procesului de reformă a administrației publice este din ce în ce mai dificilă datorită creșterii complexității acestui proces. Numărul părților implicate în acest proces a crescut. Evoluția cadrului legal și instituțional creează necesitatea de a mări eforturile de a menține coerența și eficacitatea noilor structuri. Ritmul schimbărilor a fost accelerat de aderarea la Uniunii Europene, iar scopul reformei realizate prin Programul Operational Sectorial Dezvoltarea Capacitatii Administrative (PO DCA) este mai larg decât cel al reformei administrației publice. Există o nevoie de a monitoriza progresul reformei, de a evalua în mod regulat rezultatele ei, de a identifica și implementa măsuri corective. Prin PO DCA se vor crea mecanisme eficiente de planificare și coordonare.

Luând în considerare analiza situației curente, pe baza analizei problemelor și analiza Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats (SWOT), Guvernul a identificat următoarele arii prioritare în care intervențiile PO DCA sunt necesare și pot avea cea mai mare valoare adăugată:

- consolidarea proceselor de luare a unor decizii eficiente și consolidarea proceselor de responsabilizare care îmbunătățesc eficacitatea organizațională; și
- îmbunătățirea calității și eficienței standardelor în furnizarea de servicii publice, cu accentul pus pe continuarea procesului de descentralizare.

Dimensiunea complexă a actelor de conducere, care trebuie să armonizeze eficient elementele economice, sociale, administrative, ecologice și politice, impun ca cei ce conduc să aibă constituite *baze de date puternice* (sublinierea noastră) care să ofere posibilitatea nu numai a furnizării informațiilor, cât și a agregării acestora în raport cu obiectivele urmărite a se realiza. Domeniul administrației publice reclamă în aceste condiții folosirea unor *specialiști bine pregătiți* (sublinierea noastră).

Caracterul accentuat normativ al acțiunilor întreprinse în cadrul administrației publice lasă însă uneori marje reduse de mișcare a conducătorilor, ceea ce presupune o interpretare foarte corectă a extensiei normative și o inițiativă deosebit de amplă și fundamentată.

Impactul foarte mare al opțiunilor manageriale asupra populației creează necesitatea fundamentării foarte atente a deciziilor și manifestarea unui profesionalism ridicat. Deciziile din administrația publică au, de regulă, consecințe asupra unui mare grup de locuitori, rezultând ideea consultării punctelor de vedere ale populației sau a

(SWOT), the Government has identified the following priority areas where interventions are needed and the highest value added:

- Processes that enhance effective decision making and accountability processes that enhance organizational effectiveness, and

- Improve quality and efficiency standards in public services, with an emphasis on continuing the decentralization process.

Complex provisions governing size, which should effectively harmonize the economic, social, administrative, environmental and political, requires that those who lead have formed powerful databases (my emphasis) to provide the opportunity not only to provide information as and their aggregation in relation to the objectives to be achieved. Public administration in these conditions requires the use of well-trained specialists (emphasis added).

Stressed the normative nature of government actions in the leaves but sometimes reduced margins of movement leaders, which requires a very accurate interpretation of the normative extension and very broad and based initiative.

Very large impact on the population creates the need for management options very carefully the rationale of decisions and the manifestation of increased professionalism. Decisions of government are usually consequences of a large group of residents, resulting in the idea of consulting the views of the public or its representatives.

Management in public administration is strongly influenced by the pressure of constant demands that come from citizens, social partners. To manage this pressure, as Managing Authority for Operational Programme "Administrative Capacity", managers should:

- Have a database or specific government programs;

- To provide citizens with all the information (laws, decisions, statistics, etc..) For classification problems;

- Organize better, professional, public relations departments and public relations;

- To build intelligent image to represent them, and

- To organize different regular analysis.

European urban communities are currently in a long process of competition, started in the last decades of the century and within that we must face a double set of demands. First, the extensive process of building a united European company broke competition hierarchies of territorial communities: whole cities and regions seek to occupy a privileged position in Europe, each entity seeking to impose their own personality through spirit of place and identity. This is achieved by exploiting the geographic landscape, cultural history, but also economic and social. Secondly, increased demands of citizens for quality services and benefits offered by local governments and local elected benefits.

reprezentanților acesteia.

Managementul în administrația publică este puternic influențat de presiunea solicitărilor permanente care vin din partea cetățenilor, a partenerilor sociali. Pentru a putea gestiona această presiune, conform Autorității de management pentru programul operațional „Dezvoltarea capacității administrative”, managerii trebuie:

- să aibă o bază de date sau programe specifice administrației publice;
- să pună la dispoziția cetățenilor toate informațiile (legi, hotărâri, date statistice, etc.) pentru clasificarea problemelor;
- să organizeze bine, profesionist, compartimentele de relații publice și relații cu publicul;
- să construiască inteligent imaginea care să îi reprezinte; și
- să organizeze periodic diferite analize.

Colectivitățile urbane europene se găsesc în prezent într-un amplu proces de competiție, declanșat în ultimele decenii ale secolului trecut și, în cadrul căruia trebuie să facă față unui dublu set de exigențe. În primul rând, în amplul proces de edificare a unei societăți europene unite s-a declanșat o competiție a ierarhiilor comunităților teritoriale: orașe sau regiuni întregi caută să ocupe o poziție privilegiată în spațiul european, fiecare entitate căutând să-și impună propria-i personalitate, prin definirea identității și spiritul locului. Acest lucru se realizează prin valorificarea poziției geografice, peisagistică, cultural istorice, dar și de cele economice și sociale. În al doilea rând, au crescut exigențele cetățenilor față de calitatea serviciilor și prestațiilor oferite de administrațiile publice locale, precum și de prestațiile aleșilor locali. Cetățenii solicită să nu mai fie tratați ca simpli consumatori, ci în calitate de clienți în cadrul binomului cerere - ofertă, aplicat și în sectorul serviciilor publice. Prin această poziție se modifică însăși semnificația conceptului de serviciu public (în cadrul căruia fiecare cetățean are obligația de a cotiza sub formă de impozite și taxe locale), care se transformă în servicii pentru public, care se pot cumpăra ca orice marfă și pe care aleșii locali au obligația să le ofere cetățenilor.

Activitatea administrațiilor publice capătă astfel o dimensiune antreprenorială de tip „proiect”, prin care se administrează un sistem de interese, de delegări de responsabilități, cum ar fi externalizarea serviciilor publice, precum și implementarea unor programe de dezvoltare a localităților.

La nivelul Instituției Prefectului Gorj, este imperios necesar a se schimba concepția tradițională despre serviciu public, punându-se accent pe calitate și diversificare. Funcționarii publici din administrația publică locală, precum și agenții prestatori de servicii publice, trebuie să adopte noi reguli de conduită în relațiile cu cetățeanul, inspirate din principiile moderne de gestiune ale sectorului privat. Totodată trebuie să manifeste exigență și față de cetățenii care, în mod mai mult sau mai puțin voluntar, nu respectă

Citizens asked to not be treated as mere consumers, but as customers in the binomial demand - supply, applied in public services. This position changes the very meaning of the concept of public service (in which each citizen has an obligation to contribute in the form of local taxes), which turns into public service, which can be bought like any commodity and you elect required to provide local citizens.

Activity government takes such an entrepreneurial dimension of the "project", which manages a system of interest, delegation of responsibilities, such as outsourcing of public services and the implementation of development programs in localities.

Gorj Prefecture of the institution, it is imperative to change the traditional view of public service, focusing on quality and diversification. Civil servants in public administration and public service agencies must adopt new rules of conduct in relations with citizens, inspired by the modern principles of management of the private sector. Requirement and must also demonstrate to the citizens who, more or less voluntarily, does not meet the regular budget in paying taxes set by local edilies.

The main category of permanent stakeholders of a local government is the local community, which otherwise is also the basis of the existence and functioning of that institution. The main direction followed in the management of relations with citizens is the transparency and efficiency of communication between them and the authorities (emphasis added). The manner in which local public institutions have contact with the citizens they represent are either public relations offices or regular meetings of advisors to voters or polls on local government work, either public debates on various topics of local interest, etc. . As regards the behavior of civil servants have a duty to interact with citizens and provide them with necessary information, the monitors concluded that the survey carried out "Transparency and ethics in local government" is more than eloquent: "group of people very busy with little time, sometimes victimized by their superiors, sometimes persecutors, sometimes frustrated, more cautious. In fact, people themselves but often generated by bureaucracy. This is thanks, of course [5]. A positive example for creating and strengthening relations with citizens is the development of citizens' guides, such as that conducted by the City Hall, where citizens are made aware of them some information of general interest concerning the existence and activity of local government.

Currently, there is a clear increasing trend, to "capitalize" more public services, starting from the idea that the citizen is a customer who buys services. In this context there are two constraints:

- On the one hand the means and resources of government are insufficient to the needs of citizens, and

condițiile de regularitate bugetară în achitarea taxelor și impozitelor fixate de ediliile locale.

Principala categorie de stakeholderi permanenți ai unei administrații publice locale o constituie comunitatea locală, care de altfel stă și la baza existenței și funcționării respectivei instituții. Principala direcție urmărită în cadrul managementului relațiilor cu cetățenii o constituie *transparența și eficiența procesului de comunicare dintre aceștia și autorități* (sublinierea noastră). Modalitățile prin care instituțiile publice locale iau contact cu cetățenii pe care îi reprezintă sunt fie birourile de relații cu publicul, fie întâlnirile periodice ale consilierilor cu alegătorii, fie sondajele de opinie privind activitatea administrațiilor publice locale; fie dezbateri publice pe diverse teme de interes local etc. În ceea ce privește comportamentul funcționarilor publici care au datoria de a interacționa cu cetățenii și de a le oferi acestora informațiile necesare, concluzia monitorilor care au realizat sondajul „Transparență și etică în administrația publică locală” este mai mult decât elocventă: „Grup de oameni foarte ocupați, cu puțin timp la dispoziție, uneori victimizați de superiori, alteori persecutori, câteodată frustrați, mai mult, circumspecți. În fond, oameni și ei, dar de multe ori generatori de birocrație. Asta datorită sistemului, firește” [5]. Un exemplu pozitiv pentru crearea și consolidarea relațiilor cu cetățenii îl constituie elaborarea unor ghiduri ale cetățeanului, cum este cel realizat de Primăria Municipiului Timișoara, în care îi sunt aduse la cunoștință cetățeanului anumite informații de interes general referitoare la existența și activitatea administrației publice locale.

În prezent, se manifestă o tendință tot mai evidentă, de a „rentabiliza” tot mai multe servicii publice, pornindu-se de la ideea că cetățeanul este un client care cumpără servicii. În acest context apar două constrângeri:

- pe de o parte mijloacele și resursele administrațiilor publice sunt insuficiente în raport cu nevoile cetățenilor; și
- pe de altă parte trebuie să se facă față unor exigențe sporite privind calitatea serviciilor oferite.

Pentru înlăturarea acestor constrângeri, la nivelul administrației publice Gorj, s-a ajuns la concluzia că parteneriatul public - privat reprezintă soluția viabilă și durabilă în vederea asigurării unor servicii publice de calitate, care să răspundă cerințelor cetățenilor. Acest parteneriat a început cu externalizarea unor servicii publice ale instituțiilor publice, servicii administrative, însă destul de timid și mai ales la nivelul unităților administrativ - teritoriale dezvoltate. În comunitățile locale mici și mai puțin dezvoltate, serviciile publice sunt orientate cu precădere în satisfacerea unor nevoi de bază a comunităților locale.

Concluzii:

Instituția Prefectului – Județul Gorj, prin

- On the other party has to cope with increased demands on the quality of services.

To remove these constraints, the government Gorj, concluded that public - private partnership is viable and sustainable solution to ensure quality public services that meet citizens' needs. This partnership began with the outsourcing of public services by public institutions, administrative services, but quite shy, especially in the administrative - territorial units developed. In small local communities and less developed, especially public services are targeted to meeting the basic needs of local communities.

Conclusions application:

Prefecture - Gorj County, by virtue of the powers conferred by the legislation and in terms of interacting actors (citizens, local government, decentralized public services, central government, nongovernmental organizations, foreign entities) produce, record and maintain a impressive number of documents, including the nature of secrecy. Documents the Quality Control System (CMS) system is controlled by the procedure called "document control" - code: PS-01, which contains provisions relating to: development, verification and approval documents for SMC, SMC dissemination and use of documents, coding, maintenance SMC and access to documents and not least the review, withdrawal and archiving of SMC. Both in the continuous improvement of QMS documents and to ensure compliance with quality policy and quality standards SR EN ISO9001: 2000 quality management representative (RMC) shall periodically review all quality management system documents. SMC records are controlled by use of the system "control records - code: PS-02, which contains provisions relating to: preparation of evidence and records, identifying and filing records, filing and record keeping.

In the Institution Gorj Prefecture, checked records of SMC, according to data available online, include: management review, document control, internal audits, control of non-compliant services, feed-back received from customers, corrective actions, preventive actions, human resources management, records and documents from citizens, records of their work. The main activities related to preparing, recording and transmission of classified documents relate to official documents by mail within the institution classical, special mail, fax or email. Addresses, letters and memoirs to the Prefect's Institution - Gorj are recorded at the registry institution, the day they arrived by fax or by post, by appropriate stamp. Addresses, faxes or e-mail was unsigned or unidentified sources are not taken into account and will not be treated as official documents. Or anonymous petitions are not past the identification of the petitioner does not take into account and will be ranked according to the order

natura atribuțiilor conferite de legislația în domeniu, precum și prin prisma actorilor cu care interacționează (cetățeni, administrație publică locală, servicii publice deconcentrate, administrație publică centrală, organizații nonguvernamentale, entități externe) produce, înregistrează și gestionează un număr impresionant de documente, inclusiv cu caracter de secret de serviciu. Documentele Sistemului de Control al Calității (SMC) sunt controlate conform procedurii de sistem denumită “controlul documentelor” – cod: PS-01, care conține prevederi referitoare la: elaborarea, verificarea și aprobarea documentelor SMC; difuzarea și utilizarea documentelor SMC; codificarea, păstrarea și accesul la documentele SMC și nu în ultimul rând la revizuirea, retragerea și arhivarea documentelor SMC. Atât în vederea îmbunătățirea continuă a documentelor SMC, cât și pentru a asigura conformitatea acestora cu politica în domeniul calității și cu standardul de calitate SR EN ISO9001:2000, reprezentantul managementului de calitate (RMC) analizează periodic toate documentele sistemului de management al calității. Înregistrările SMC sunt controlate conform procedurii de sistem „controlul înregistrărilor” – cod: PS-02, care conține prevederi referitoare la: evidența și întocmirea înregistrărilor; identificarea și îndosărirea înregistrărilor; arhivarea și păstrarea înregistrărilor.

În cadrul Instituției Prefectului Gorj, înregistrările controlate ale SMC, conform datelor disponibile online, se referă la: analizele efectuate de management; controlul documentelor; audituri interne; controlul serviciilor neconforme; feed-back-ul primit de la clienți; acțiuni corective; acțiuni preventive; managementul resurselor umane; înregistrări și documente provenite de la cetățeni; înregistrări ale activității proprii. Principalele activități legate de întocmirea, înregistrarea și transmiterea documentelor neclasificate se referă la actele oficiale intră în instituție prin poșta clasică, poșta specială, faxuri sau email. Adresele, scrisorile și memoriile adresate Instituției Prefectului - Județul Gorj se vor înregistra la registratura instituției, în ziua în care au sosit prin fax sau prin poștă, prin aplicarea ștampilei corespunzătoare. Adresele, faxurile sau e-mail-urile nesemnate sau cu sursa neidentificabilă nu vor fi luate în considerare și nu vor fi tratate ca acte oficiale. Petițiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale petiționarului nu se iau în considerare și vor fi clasate potrivit Ordonanței nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor. Toate actele oficiale vor intra în instituție prin registratura unității, fiind interzisă primirea spre rezolvare a unor documente neînregistrate în registrul general de intrare-ieșire și fără a purta rezoluția organelor de conducere care au competența în a decide asupra soluționării lor; evidența intrării și soluționării petițiilor se face printr-un registru distinct; de asemenea, scrisorile și solicitările adresate Instituției

no. 27/2002 on regulating the resolution of complaints. All official documents will enter into the institution by the registration drive, being forbidden to receive registered documents to solve the input / output register and without wearing resolution governing bodies are competent to decide on the outcome of their entry and settlement of complaints record is through a separate register, also letters and inquiries Prefect Institution - Gorj County seeking public information, it highlights the special register.

To highlight the large volume of documents facing the institution's employees, present some data from the 2009 activity report of the Institution of the Prefect (available online). The activity of receiving and filing complaints to Prefecture - Gorj County is the core business of the Information Bureau, Secretariat and Public Relations (emphasis added).

In this office, the statements available at the prefecture, to ensure receipt, recording and accounting of general correspondence and petitions to the Prefect Institution, so that in 2009 there were a total of 10,556 documents and were administered a total of 22,600 citations / communications received from the county courts. The track record and electronic documents is done within the institution's Registrar General, which gives us the opportunity to record their follow up to the settlement. Electronic records comply rubricația register complaints, according to Government Ordinance no. 27/2002 regarding the settlement of their records, while providing necessary information and statistics. Of the 10,556 documents a number of petitions is 1666, 458 applications for audience and 62 requests for public information.

The complaints registered at the Prefecture - Gorj County circuit is incoming documents in the institution, which was prepared by the Rules of Procedure. Thus, according to OP-11 operational procedure developed under the Quality Management System, petitions are considered by the management institution and distributed through the Information Bureau, Public Relations and the Secretariat, for settlement, workers in those departments, according to individual tasks, reducing the response times without compromising quality of service provided. The complaints registered with the Prefecture - Gorj County in 2009: 41 are requests for social welfare represents 11 requests for housing, 12 are requests for jobs, representing 231 different applications, and 78 are allegations and complaints concerning the work of mayors, deputy secretaries of municipalities in the county, officials of the municipalities in the county or other public institutions, or related to landslides, floods, etc., 1274 petitions were requests for the restitution laws of the land or property confiscated by the regime Communist, and 19 petitions have been comebacks, the same problem. Of the 1666 complaints, 1368 were received from individuals remainder from other institutions,

Prefectului – Județul Gorj având ca obiect informațiile publice, se evidențiază în registru special.

Pentru a evidenția volumul mare de documente cu care se confruntă angajații instituției, prezentăm în continuare câteva date din Raportul de activitate pe 2009 al Instituției Prefectului (disponibil online).

Activitatea de primire și evidență a petițiilor la Instituția Prefectului - Județul Gorj reprezintă activitatea de bază a Biroului Informare, Relații Publice și Secretariat (sublinierea noastră).

În cadrul acestui birou, din extrasele disponibile la sediul prefecturii, s-a asigurat primirea, înregistrarea și evidența corespondenței generale și a petițiilor adresate Instituției Prefectului, astfel încât în 2009 au fost înregistrate un număr de 10556 documente și au fost gestionate un număr de 22600 citații/comunicări primite de la instanțele de judecată din județ. Atât înregistrarea cât și evidența documentelor se realizează electronic în cadrul Registraturii generale a instituției, fapt ce ne oferă posibilitatea urmăririi acestora de la înregistrare și până la soluționare. Evidența electronică respectă rubricația registrului de petiții, potrivit prevederilor Ordonanța Guvernului nr. 27/2002 privind evidența soluționării acestora, furnizând în același timp și statistici necesare pentru informare. Din totalul de 10556 documente un număr de 1666 reprezintă petiții, 458 cereri pentru audiență și 62 cereri privind informațiile de interes public.

Petițiile înregistrate la Instituția Prefectului - Județul Gorj urmează circuitul documentelor intrate în instituție, care a fost realizat prin Regulamentul de ordine interioară. Astfel, conform procedurii operaționale PO-11 elaborată în cadrul Sistemului de Management al Calității, petițiile sunt examinate de către conducerea instituției și distribuite, prin intermediul Biroului Informare, Relații Publice și Secretariat, spre soluționare, lucrătorilor din compartimentele respective, potrivit atribuțiilor fiecăruia, reducându-se timpii de răspuns fără a afecta calitatea serviciilor furnizate.

Din petițiile înregistrate la Instituția Prefectului - Județul Gorj în anul 2009: 41 reprezintă solicitări de ajutor social; 11 reprezintă solicitări de locuință; 12 reprezintă solicitări de locuri de muncă; 231 reprezintă diverse solicitări; și 78 reprezintă sesizări și reclamații privind activitatea unor primari, viceprimari, secretari ai unor localități din județul Gorj, funcționari din cadrul primăriilor sau alte instituții publice din județ, sau referitoare la alunecări de teren, inundații, etc.; 1274 petiții au fost cereri privind legile fondului funciar ori retrocedări de bunuri preluate abuziv de regimul communist; și 19 petiții au fost reveniri, cu aceeași problemă. Din totalul de 1666 petiții, 1368 au fost primite de la persoane fizice restul fiind primite de la alte instituții, și anume: 38 de la Agenția Națională de Restituire a Proprietății; 99 de la Guvernul României; 25 de la Ministerul Agriculturii; 48 de la Administrația

namely: 38 from the National Agency for Return of Property, 99 from the Government of Romania, 25 from the Ministry of Agriculture, 48 from Presidential Administration, 7 from Parliament, 50 from the Ministry of Administration and Interior, two of the Ombudsman, and 29 from other state institutions. Regarding how to resolve, complaints recorded in 2009 were settled as follows: 833 positive or partially positive diverted 745, 6 are pending, and 82 were placed directly;

Of the 458 claimants who have requested inclusion in the audience: 47 were reindrumați to other institutions / bodies responsible for settlement and 411 were received by the institution's management and 380 of them have filed petitions / statements. Most issues raised were referred to the audiences: the laws of the land (268), requests for social support (7) job applications (3) housing requests (9), abuse or illegal acts of local authorities (30) and miscellaneous problems (58). Of the 380 complaints filed at the hearings were resolved: 276 positive or partial positive, 87 have been diverted, and 17 were dismissed.

We can say with certainty that the guidance was provided to citizens who were sent to the Prefect Institution general or targeted public relations office. In line with Law No respect. 544/2001, according to data online for free access to information of public interest were recorded a total of 62 queries. Of the 62 applications: two were diverted to other relevant institutions to address them, 44 were resolved positively, 13 were resolved negative (referring to information excepted from free access to information or nonexistent), 2 were closed, a administrative complaint that was dismissed. The responses submitted to the dissemination of the information required by the provisions of art. 7 and 12, para. 1 of Law 544/2001.

Activities were carried out under the plan of measures to improve quality and efficiency of public relations at the level structures of the Ministry of Administration and Interior, in accordance with Order 120/2010 for the approval of procedure in the general direction / machine direction of the Ministry of Administration and Interior

Also at the meeting organized by the leadership of the institution were processed provisions of the Order of the Minister of Administration and Interior No. 190/2004 with subsequent amendments, the Government Ordinance 27/2002, approved by Law 233/2002 and the other orders and specific instructions. Under Secretariat of Public Relations department works Infopoint documentary, which was equipped with the regulations, brochures, books, leaflets, etc., To be consulted by interested persons, the number of visitors is about 1400 people. Also list of public information, published on its own, was published on the web page and displayed at the institution. He was assured application H.G. Updated 1723/2004 on

Prezidențială; 7 de la Parlament; 50 de la Ministerul Administrației și Internelor, 2 de la Avocatul Poporului; și 29 de la alte instituții de stat.

În ceea ce privește modul de rezolvare, petițiile înregistrate în anul 2009 au fost soluționate, astfel: 833 pozitiv sau parțial pozitiv; 745 redirectionate; 6 sunt în curs de soluționare; și 82 au fost clasate direct;

Din totalul de 458 petenți care au solicitat înscrierea în audiență: 47 au fost reîndrumați către alte instituții/structuri pentru competență soluționare și 411 au fost primiți de conducerea instituției iar 380 dintre aceștia au depus petiții/memorii. Majoritatea problemelor ridicate în audiențe s-au referit la: legile fondului funciar (268); solicitări de ajutoare sociale (7); solicitări locuri de muncă (3); solicitări locuințe (9); abuzuri sau ilegalități ale autorităților locale (30); și probleme diverse (58). Din totalul de 380 petiții depuse cu ocazia audiențelor, au fost soluționate: 276 pozitiv sau parțial pozitiv; 87 au fost redirectionate; și 17 au fost clasate.

Se poate afirma cu certitudine că a fost asigurată îndrumarea cetățenilor care s-au adresat Instituției Prefectului cu probleme generale sau specifice prin biroul de relații cu publicul.

Pe linia respectării Legii nr. 544/2001, potrivit datelor online privind liberul acces la informațiile de interes public s-au înregistrat un număr de 62 cereri. Din cele 62 de cereri: 2 au fost redirectionate altor instituții competente cu soluționarea lor, 44 au fost soluționate pozitiv, 13 au fost soluționate negativ (faceau referire la informații exceptate de la liberul acces sau la informații inexistente), 2 au fost clasate, o reclamație administrativă ce a fost respinsă. Prin răspunsurile transmise s-a urmărit difuzarea informațiilor solicitate cu respectarea prevederilor art. 7 și art.12, alin. 1 din Legea 544/2001.

Au fost îndeplinite activitățile prevăzute în Planul de măsuri pentru creșterea calității și eficienței activității de relații cu publicul la nivelul structurilor Ministerului Administrației și Internelor, în conformitate cu Ordinul 120/2010 pentru aprobarea Regulamentului de ordine interioară în direcțiile generale/direcțiile aparatului central al Ministerului Administrației și Internelor.

De asemenea, în cadrul ședințelor organizate de conducerea instituției au fost prelucrate prevederile Ordinului Ministrului Administrației și Internelor nr 190/2004 cu modificările și completările ulterioare, a Ordonanței Guvernului nr 27/2002, aprobată prin Legea nr 233/2002 cât și a celorlalte ordine și instrucțiuni specifice.

În cadrul compartimentului Relații Publice și Secretariat, funcționează punctul de informare documentare, care a fost dotat cu acte normative, broșuri, cărți, pliante etc., pentru a putea fi consultate de persoanele interesate, numărul de vizitatori fiind de aproximativ 1400 persoane. De asemenea lista cuprinzând informațiile de interes public, publicate

the approval of measures to fight bureaucracy in public activity.

References:

[1] nr.91-060/19.09.2007 Contract entitled "Study and analysis of public management of public administration in Romania, the study of necessity in local government in Romania", Authors: Cristina Danilescu (GMOs), Edvin Ursan (GMO) . In the context of the joint development sector, amintim and that this year marks 16 years since the launch of the document entitled "Europe and Global Information Society", also known as the "Bangemann Report" (Corfu, Greece, 1994). This document, prepared by 20 personalities from science, politics and business, which was adopted by Heads of State meeting in Corfu, was a first important boost in awareness and systematic and widespread action by the European Information Society. In this report we started from the idea that in the '90s, the contribution of ICT (information and communications technologies) to the EU economy has doubled, rising from 4% to 8% of GDP (lower, however, only 10% in the U.S.). Also awarded the European ICT industry documents from the increased productivity 40% (still below the 60% U.S.) and 25% of GDP growth. Reaching the deadline of the eEurope 2005 Action Plan coincides with the time of revision of the Lisbon Strategy, aiming to reach Europe in 2010 the most dynamic and competitive knowledge-based economy.

[2] National Strategy for Information Society has been prepared in accordance with the European strategy in the field of public administration and the i2010.

[3] Strengthening institutional capacity and efficiency of Public Administrations and public services in the next Programming Period (2007-2013), European Commission DG Employment and Social Affairs, Brussels, September, 2005.

[4] Public administration reform is a broad concept that includes all aspects of public sector organization, including the architecture of general and local government ministries, organizations, systems, structures, processes, motivations, and how to monitor their Periodic system reform. So on the one hand, the administration is how it is formally approved, ordered and organized coordination of public sector activities. On the other hand, administrative capacity is a hierarchical structure to evaluate the functioning of public service personnel, so it's just one element of public administration reform.

[5] survey of civil servants under PHARE 2003, Agenda 21 APDD "Transparency of decision-making and citizen participation in decision-making and legislative drafting" of 496 applied to civil servants (260 and 236 higher education without higher education).

6. Andrew T. Profiroiu, M., "local government

din oficiu, a fost publicată pe pagina de Internet proprie și afișată la sediul instituției. A fost asigurată aplicarea H.G. 1723/2004 actualizată privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea cu publicul.

Bibliografie:

- [1] Contract nr.91-060/19.09.2007 intitulat "Studii și analize de management public în administrația din România, Studiu de necesitate în administrația publică locală în România", autori: Cristina Dănilescu (OMG), Edvin Ursan (OMG). În contextul strategiei de dezvoltare comună sectorială, amintim și de faptul că anul acesta se împlinesc 16 ani de la lansarea documentului intitulat "Europa și Societatea informațională globală", cunoscut și sub numele de "Raportul Bangemann" (Corfu, Grecia, 1994). Acest document, redactat de 20 de personalități din domeniile științei, politicii și afacerilor, care a fost adoptat la reuniunea șefilor de stat din Corfu, a reprezentat un prim impuls important și sistematic în domeniul constientizării și acțiunii europene pe scară largă către societatea informațională. În acest raport s-a pornit de la ideea că, din anii '90, contribuția sectorului TIC (tehnologiile informatice și de comunicații) la economia UE s-a dublat, crescând de la 4% la 8% din PIB (mai mic, totuși, decât 10% în SUA). De asemenea, documentele europene atribuie sectorului TIC 40% din creșterea de productivitate (totuși sub cei 60% din SUA) și 25% din creșterea PIB. Atingerea termenului limită a Planului de acțiune al eEurope 2005 coincide cu momentul de revizuire a Strategiei de la Lisabona, care urmărea ca Europa să ajungă în 2010 cea mai dinamică și competitivă economie bazată pe cunoaștere.
- [2] Strategia națională de dezvoltare a societății informaționale a fost elaborată în concordanță cu strategia europeană în domeniu administrației publice și cu i2010.
- [3] Strengthening institutional capacity and efficiency of public administrations and public services in the next programming period (2007-2013), European commission employment and social affairs DG, Brussels, September, 2005.
- [4] Reforma administrației publice este un concept larg, care include toate aspectele organizării sectorului public, printre care "arhitectura" generală a ministerelor și a administrației locale, organizațiile, sistemele, structurile, procesele, motivațiile, precum și modul de monitorizare a acestora și de reformare periodică a sistemului. Deci, pe de o parte, administrația se referă la modul în care este autorizată formal, ordonată și organizată coordonarea activităților din sectorul public. Pe de alta parte, capacitatea administrativă este o evaluare a funcționării structurii ierarhice a personalului din serviciile publice, fiind deci doar unul dintre elementele reformei administrației publice.
- [5] Chestionar aplicat funcționarilor publici din cadrul proiectului PHARE 2003, Agenda 21 APDD „Transparența actului decizional și participarea cetățenilor la procesul de luare a deciziilor și de elaborare a actelor normative” aplicat asupra a 496 funcționari publici (260 cu studii superioare și 236 fără studii superioare).
6. Andrei, T., Proffoiu, M., „Reforma administrației publice locale. Cazul României”, 2006, *Administrație și management public*, nr.6, pp.42 -46.
7. Androniceanu, A., *Noutăți în managementul public*, Editura Universitară, 2005, pp.78 – 96.
8. Catana, E.L., *Principiile buneii guvernări – evoluții* reform. The Case of Romania ", 2006, Public Administration and Management, No.6, pp.42 -46.
7. Androniceanu, A., New public management, University Publishing, 2005, pp.78 - 96.
8. Catana, EL, Principles of good governance - European developments and comparative studies, Legal Publishing House, 2009, pp.126 - 128.
9. Danilescu C. Ursan, E. nr.91-060/19.09.2007 entitled Contract Management Studies and analysis of public administration in Romania, the study of necessity in local government in Romania.
10. Marinescu, P., "The public, management of public institutions, University of Bucharest, 2005, Chapter II, www.ebooks.unibuc.ro/StiinteADM/marinescu/2.htm.
11. Nicolescu, O., Verboncu, I., Fundamentals of Management Organization, Economic Tribune Publishing, 2006, pp.17-21.
12. Tiron-Tudor, A., "Concept of Control Within the public entity - Romania case study", 2006, Public Administration and Public Policy in Emerging Europe & Eurasia: For professionalism, Impartiality and Transparency, Ljubljana, Slovenia, NISPAcee, 80-89013-28 -7, NISPAcee, p. 97-111.
13. T. Verheijen, Administrative Capacity Development, A Race Against Time, "The Hague, June, 2000, p.3.
14. "Priorities for the period 2007 - 2010", Government of Romania, the Romanian National Reform Programme (NRP) during 2007 to 2011, developed in the context of the European Strategy for Growth and Employment Strategy (revised Lisbon Strategy), page 4.
15. Support course conducted under the Twinning Project RO03/IB/OT/01 and "Strengthening the national network CUPAR and modernizing the Central Unit for Administration Reform, finanțat project by the EU PHARE prigramul.
16. Document entitled "Europe and Global Information Society", also known as the "Bangemann Report" (Corfu, Greece, 1994), available [online] at [http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/backg/bangeman .html](http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/backg/bangeman.html), accessed on 10/26/2010.
17. European Commission, Lisbon Strategy for Growth and Jobs, available [online] at <http://europa.eu.int/growthandjobs/>.
18. RO03/IB/OT/01 twinning project named "Strengthening the national network CUPAR and modernizers" Central Unit for Administration Reform, a project funded by the EU PHARE prigramul.
19. The Central European Initiative and The World Bank Group, The Role of the World Bank Group in Supporting Economic Recovery in the CEI Region, Programme,

- europene și studii comparative, Editura Universul juridic, 2009, pp.126 - 128.
9. Dănilescu, C., Ursan, E., Contract nr.91-060/19.09.2007 intitulat *Studii și analize de management public în administrația din România, Studiu de necesitate în administrația publică locală în România*.
 10. Marinescu, P., „Instituția publică”, *Managementul instituțiilor publice*, Editura Universității din București, 2005, capitolul II, www.ebooks.unibuc.ro/StiinteADM/marinescu/2.htm.
 11. Nicolescu, O., Verboncu, I., *Fundamentele Managementului Organizației*, Editura Tribuna Economică, 2006, pp.17-21.
 12. Tiron-Tudor, A., „Concept of control within the public entity - Romania case study”, 2006, *Public Administration and Public Policy in Emerging Europe&Eurasia: For Professionalism, Impartiality and Transparency*, Ljubljana, Slovenia, NISPAcee, 80-89013-28-7, NISPAcee, pp. 97-111.
 13. Verheijen T., *Administrative Capacity Development, a race against time?*, The Hague, June, 2000, p.3.
 14. „Priorități pentru perioada 2007 – 2010”, Guvernul României, Programul Național de Reforme al României (PNR) pe perioada 2007 – 2011, elaborat în contextul Strategiei Europene pentru Creștere și Ocupare (Strategia Lisabona revizuită), pag.4.
 15. Suport de curs realizat în cadrul Proiectului de înfrățire instituțională RO03/IB/OT/01, respectiv „Întărirea capacității UCRAP și a rețelei naționale de modernizări” Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației, proiect finanțat de UE prin prigramul PHARE.
 16. Document intitulat „Europa și Societatea informațională globală”, cunoscut și sub numele de „Raportul Bangemann”(Corfu, Grecia, 1994), disponibil [online] la adresa <http://europa.eu.int/ISPO/infosoc/backg/bangeman.html>, accesat în data de 26.10.2010.
 17. European Commission, Lisbon strategy for growth and jobs, disponibil [online] la adresa <http://europa.eu.int/growthandjobs/>.
 18. Proiectul de înfrățire instituțională RO03/IB/OT/01 cu denumirea de „Întărirea capacității UCRAP și a rețelei naționale de modernizatori” Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației, proiect finanțat de UE prin prigramul PHARE.
 19. The Central European Initiative and The World Bank Group, The Role of the World Bank Group in Supporting Economic Recovery in the CEI Region, Programme, <http://www.ceinet.org/main.php?pageID=418>, <http://go.worldbank.org/R52GIHS6C0>, accesat în data de 19.10.2010.
 20. Strengthening institutional capacity and efficiency of public administrations and public services in the next programming period (2007-2013), European commission employment and social affairs DG, Brussels, September, 2005.
 21. Commission of the European Communities, Brussels, 2.2.2005 COM (2005) 24, Final Communication to the Spring European Council Working Together for Growth and Jobs a New Start for the Lisbon Strategy Communication from President Barroso in Agreement with Vice-President Verheugen {sec(2005) 192} {SEC (2005) 193}.
 22. Report on management of public offices and civil servants for 2009, NCSA.
 23. Survey of civil servants under PHARE 2003, Agenda 21 APDD, "Transparency of decision-making and citizen participation in decision-making and legislative drafting" of 496 applied to civil servants (260 and 236 higher education without higher education).
 24. Guide to local government-citizen-user, Ed Mirton, Timisoara, 2008.
 25. Ministry of Administration and Interior, the Central Unit for Public Administration Reform, Support rate achieved RO03/IB/OT/01 Twinning Project "Strengthening the national network CUPAR and modernizers", financed by the European Union PHARE program pri n .
 26. Local government official guide, developed under the project "Support to Small comunitățile participatory democracy" developed by Konrad Adenauer Foundation, which provided financial support, in partnership with the Pro Democracy Association Club Brasov.
 27. Conflict of interest in local government - regional perspective, the Institute for Public Policy, Bucharest, 2007.
 28. Policy Brief: Decentralization of Local Finance, Institute for Development and Social Policy, May 2007.
 29. Report on Free Access to Public Information in Romania - Comparative analysis 2003-2007, PHARE funded project, 2007.
 30. Institution Activities Gorj Prefecture, [online] at www.prefecturagorj.ro - accessed on 10/07/2010.
 31. Prefect Institution Activity Report - Gorj, 2009, [online] at www.prefecturagorj.ro-accessed on 28/10/2010.
 32. Management Authority for Operational Programme "Administrative Capacity Development", May 2010, [online] at, [http://www.fonduriadministratie.ro/pictures/brochure\(1\).Pdf](http://www.fonduriadministratie.ro/pictures/brochure(1).Pdf) - accessed on 09/15/2010
 33. Quality Management Handbook, [online] at www.srac.ro, ISO 9001 ISO 14001, accessed on

- normative” aplicat asupra a 496 funcționari publici (260 cu studii superioare și 236 fără studii superioare).
24. Ghidul cetățeanului-administrația publică locală-ghid de utilizare, Editura Mirton, Timișoara, 2008.
 25. Ministerul Administrației și Internelor, Unitatea Centrală pentru Reforma Administrației Publice, Suport de curs realizat în cadrul Proiectului de înfrățire instituțională RO03/IB/OT/01 “Întărirea capacității UCRAP și a rețelei naționale de modernizatori”, proiect finanțat de Uniunea Europeană prin programul PHARE.
 26. Ghidul funcționarului din administrația publică locală, elaborat în cadrul proiectului “Susținerea democrației participative în comunitățile mici” derulat de Fundația Konrad Adenauer, care a asigurat sprijinul financiar, în parteneriat cu Asociația Pro Democrația Club Brașov.
 27. Conflictul de interese în administrația publică locală - perspective regionale, Institutul pentru Politici Publice, București, 2007.
 28. Policy Brief: Descentralizarea Finanțelor Locale, Institutul pentru Dezvoltare și Politici Sociale, mai 2007.
 29. Raport privind liberul acces la informațiile de interes public în România – analiza comparativă 2003-2007, proiect finanțat PHARE, 2007.
 30. Activitățile Instituției Prefectului Gorj, [online] la adresa www.prefecturagorj.ro -, accesat în data de 07.10.2010.
 31. Raport privind activitatea Instituției Prefectului - Județul Gorj, 2009, [online] la adresa www.prefecturagorj.ro -accesat în data de 28.10.2010.
 32. Autoritatea de management pentru programul operațional „dezvoltarea capacității administrative”, mai 2010, [online] la adresa, [http://www.fonduriadministratie.ro/pictures/brosura\(1\).pdf](http://www.fonduriadministratie.ro/pictures/brosura(1).pdf) -, accesat în data de 15.09.2010
 33. Manualul Managementului calității, [online] la adresa www.srac.ro, ISO 9001 ISO 14001, accesat în data de 12.10.2010.
 34. Dezvoltarea capacității administrative, [online] la adresa, <http://eufinantare.info/dezvoltarea-capacitatii-administrative.html>, fonduri-europene2010.eu, accesat în data de 16.10.2010.
 35. <http://europa.eu.int/growthandjobs/>, accesat în data de 26.09.2010.
 36. Studiu și analiza asupra stadiului actual al managementului public în administrația din România analiza diagnostic, analiza SWOT, [online] la adresa, <http://www.miteapl.ro/r1/studiu-9.pdf>, accesat în data de 15.10.2010.
 37. Legea nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public (publicata în Monitorul Oficial nr. 663/23 octombrie 2001).
 38. Ordinul 120/2010 pentru aprobarea Regulamentului de ordine interioară în direcțiile generale/direcțiile aparatului central al Ministerului Administrației și Internelor.

12/10/2010.

34. Development of administrative capacity, [online] at, <http://eufinantare.info/dezvoltarea-capacitatii-administrative.html> funds-europene2010.eu, accessed on 10/16/2010.

35. <http://europa.eu.int/growthandjobs/>, accessed on 26/09/2010.

36. Study and analysis on the current state of public management of public administration in Romania diligence, SWOT analysis, [online] at, <http://www.miteapl.ro/r1/studiu-9.pdf>, accessed on 15/10/2010 .

37. Law no. 544/2001 on free access to public information (published in Official Gazette no. 663/23 October 2001).

38. Order 120/2010 for the approval of procedure in the general direction / machine direction of the Ministry of Administration and Interior.